

4. 指定基準に基づく適正な運営

● 人員基準

(1) 人員体制の最低基準（指定基準）の概要

介護サービス事業者は、当該指定に係る事業所ごとに、堺市の条例（「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」）又は要綱（堺市介護予防・日常生活支援総合事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱）で定める基準に従い、条例又は要綱で定める員数の当該指定介護サービス等に従事する従業者を有しなければならない。

(例1) 訪問介護の場合

- ・ 管理者 常勤で1人
- ・ 訪問介護員の員数 常勤換算方法で2.5人以上
- ・ サービス提供責任者 常勤の訪問介護員のうち介護福祉士、実務者研修修了の者。
(旧課程の介護職員基礎研修修了者、1級課程修了者、看護師又は准看護師の資格を有する者を含む。)
配置数は利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上が必要。
ただし、利用者の数が40人を超える事業所については、常勤換算方法によることもできる。(利用者数については、障害者自立支援法における居宅介護等(居宅介護、同行援護、行動援護、重度訪問介護)または移動支援の指定を受けている場合はその利用者も含む。ただし、利用者40人につき重度訪問介護の利用者が10人以下の場合に限る。)

«ポイント»

- ・ 訪問介護の最低人員は、管理者（常勤）1人、サービス提供責任者（常勤1人）、訪問介護員（常勤換算で1.5人）となる。
- ・ サービス提供責任者（常勤）の員数は、利用者の数が40人又はその端数を増すごとに1人以上配置する必要がある。(一定の条件を満たす場合は50人ごとに1人以上の配置で可) 利用者の数については、前3月の平均値を用いる。
- ・ 常勤換算方法による場合は、次に掲げる員数以上の常勤のサービス提供責任者を配置するものとする。
- ・ 利用者の数が40人超200人以下の事業所
常勤換算方法としない場合に必要となるサービス提供責任者の員数から1を減じて得られる数以上
- ・ 利用者の数が200人超の事業所
常勤換算方法としない場合に必要となるサービス提供責任者の員数に2を乗じて3で除して得られた数（1の位に切り上げた数）以上
- ・ ただし、常勤のサービス提供責任者を3人以上配置し、サービス提供責任者の業務に主として従事する者を1人以上配置しており、サービス提供責任者の業務が効率的に行われている場合においては、サービス提供責任者の配置基準を利用者50人に対して1人以上に緩和する。
- ・ 利用者の数を毎月把握し、サービス提供責任者の員数要件の確認をすること。

(例2) 通所介護の場合

- ・ 管理者 常勤で 1 人
- ・ 生活相談員 提供日ごとに提供時間帯開始時刻から終了時刻まで（サービスを提供していない時間帯を除く）専らその職務に従事する者を 1 以上確保するために必要な数
ただし、社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、社会福祉主事、介護支援専門員のいずれかの資格を有する者
- ・ 看護師又は准看護師 専ら当該指定通所介護の提供に従事する者を単位ごとに 1 人以上
(ただし、病院、診療所、訪問看護ステーションと連携し、通所介護事業所の営業日ごとに利用者の健康状態の確認を行い、病院等と通所介護事業所が提供時間を通じて密接かつ適切な連携を図っている場合には、人員基準を満たしたものとする)
- ・ 介護職員 単位ごとに提供時間数に応じ、以下の時間以上を確保する。
利用者数 15 人まで…平均提供時間数
利用者数 16 人以上… $((\text{利用者数} - 15) \div 5 + 1) \times \text{平均提供時間数}$
また、単位ごとに常時 1 人以上従事が必要。
- ・ 機能訓練指導員 1 人以上
ただし、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護職員、柔道整復師、あん摩マッサージ指圧士のいずれかの資格を有する者

《ポイント》

- ・ 生活相談員は、サービス提供時間を通じて配置が必要であるので、例えば、1 日 7.5 時間、週 5 日のサービス提供を行う事業所においては、週 37.5 時間（かつサービス提供時間の間）の勤務時間を満たす職員を確保する必要がある。
- ・ 看護職員（看護師又は准看護師）の配置は、提供時間帯を通じて配置する必要はないが、利用者のバイタルチェックなど利用者の健康管理や緊急時に対応できる体制を整えることが必要である。機能訓練指導員と兼務することは差し支えないが、機能訓練指導員に従事している時間は看護職員としての勤務時間に算定できない。（ただし、病院等から派遣される看護職員は機能訓練指導員と兼務できない）
- ・ 機能訓練指導員は、サービス提供時間帯を通じて配置する必要はないが、機能訓練を行う時間帯については常時配置が必要である。（なお、通所介護は日常生活上の世話とともに機能訓練を行うことが目的であり、機能訓練を実施しない日があることは好ましくない。したがって、機能訓練指導員が勤務していない日であっても、生活相談員又は介護職員が利用者の日常生活やレクリエーション、行事を通じて行う機能訓練を行うことが必要である。）
- ・ 生活相談員、看護職員及び介護職員は、すべてのサービス提供日に配置される必要がある。

・介護職員の必要配置時間は以下の表のとおり。（単位・時間）

		平均提供時間						
		3.0	4.0	5.0	6.0	7.0	8.0	9.0
利用者数	10人	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0	8.0	9.0
	15人	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0	8.0	9.0
	16人	3.6	4.8	6.0	7.2	8.4	9.6	10.8
	17人	4.2	5.6	7.0	8.4	9.8	11.2	12.6
	18人	4.8	6.4	8.0	9.6	11.2	12.8	14.4
	19人	5.4	7.2	9.0	10.8	12.6	14.4	16.2
	20人	6.0	8.0	10.0	12.0	14.0	16.0	18.0

（２）常勤の考え方について

常勤とは、当該事業所における勤務時間が、当該事業所において定められている常勤の従業者が勤務すべき時間数（週 32 時間を下回る場合は 32 時間を基本とする。）に達していることをいうものである。ただし、母性健康管理措置又は育児、介護及び治療のための所定労働時間の短縮等の措置が講じられている者については、利用者の処遇に支障がない体制が事業所として整っている場合は、例外的に常勤の従業者が勤務すべき時間数を 30 時間として取り扱うことを可能とする。

同一の事業者によって当該事業所に併設される事業所（同一の敷地内に所在する又は道路を隔てて隣接する事業所をいう。ただし、管理上支障がない場合は、その他の事業所を含む。）の職務であって、当該事業所の職務と同時並行的に行われることが差し支えないと考えられるものについては、それぞれに係る勤務時間の合計が常勤の従業者が勤務すべき時間数に達していれば、常勤の要件を満たすものであることとする。例えば、1 の事業者によって行われる指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅介護支援事業所が併設されている場合、指定訪問介護事業所の管理者と指定居宅支援事業所の管理者を兼務している者は、その勤務時間の合計が所定の時間に達していれば、常勤の要件を満たすこととする。

例えば、法人の常勤職員として雇用されていても、訪問介護の訪問介護員を週 3 日勤務し、同一法人の通所介護事業所の介護職員として週 2 日勤務している場合は、それぞれの事業所において非常勤職員として常勤換算の計算をすることになる。

「ポイント」

- ・ 常勤の勤務時間は就業規則で明確にしているか。
- ・ 雇用契約や労働条件通知書で勤務条件や職務内容を明確にしているか。
- ・ 法人として常勤職員として雇用していても、2 以上の事業所に勤務する場合は、原則として非常勤として取扱う。
- ・ 併設する事業所の管理者同士の兼務の場合は、常勤として取扱う。

(3) 勤務延時間数の考え方について

勤務延時間数とは、勤務表上、当該事業に係るサービスの提供に従事する時間又は当該事業に係るサービスの提供のための準備等を行う時間（待機の時間を含む。）として明確に位置付けられている時間の合計数とする。なお、従業者 1 人につき、勤務延時間数に参入することができる時間数は、当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数を上限とすること。

勤務延時間数は、事業所ごとの 1 か月の勤務表を基本に計算する。

常勤換算を行うにあたって、例えば、当該事業所における常勤の勤務時間が週 40 時間（月 160 時間）の場合、非常勤職員が超過勤務等により 160 時間を超えて勤務していたとしても、当該非常勤職員の月の勤務延時間数は 160 時間として計算する。

«ポイント»

- ・ 役員の有無に関わらず従業者のタイムカードや出勤簿などにより勤務実績を客観的に把握しているか。
- ・ 職員の勤務時間数を勤務表により毎月把握しているか。

(4) 常勤換算方法の考え方について

常勤換算方法とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤が勤務すべき時間数（週 32 時間を下回る場合は 32 時間を基本とする。）で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。

この場合の勤務延時間数は、当該事業所の指定に係る事業のサービスに従事する勤務時間の延べ数であり、例えば、当該事業所が訪問介護と訪問看護の指定を重複して受ける場合であって、ある従業者が訪問介護員等と看護師等を兼務する場合、訪問介護員等の勤務延時間数には、訪問介護員等としての勤務時間だけを算入することとなる。

ただし、母性健康管理措置又は育児、介護及び治療のための所定労働時間の短縮等の措置が講じられている場合、30 時間以上の勤務で、常勤換算方法での計算に当たり、常勤の従業者が勤務すべき時間数を満たしたものとし、1 として取り扱うことを可能とする。

例えば、訪問介護事業所の雇用状況が、管理者兼サービス提供責任者 1 人、法人としては常勤として雇用されているが同一法人の通所介護事業所の介護従業員と兼務している訪問介護員 1 人、登録ヘルパーが 8 人いる場合は、以下のとおりの計算となる。

管理者兼サービス提供責任者は、常勤職員を配置する必要がある。

次に、法人としては常勤として雇用されているが同一法人の通所介護事業所の介護従業員と兼務している訪問介護員については、登録ヘルパー（非常勤職員）と同様に計算することになる。

非常勤職員の計算方法は、直近 1 ヶ月分（暦日）の勤務実績（サービス提供時間）の合計を計算する。このとき、全非常勤職員の直近 1 ヶ月分（暦日）の勤務実績（サービス提供時間）の合計が 250 時間で、当該訪問介護事業所の常勤の勤務時間が週 40 時間（月 160 時間）である場合は、 $250 \text{ 時間} \div 160 \text{ 時間}$ となるので、非常勤職員の常勤換算後の人数は、1.56 人となる。

したがって、この例の訪問介護事業所の常勤換算後の総合計は、常勤職員 1 人 + 非常勤職員 1.56 人であることから、合計で 2.56 人となり、最低基準の 2.5 人を上回っていることとなる。

「ポイント」

- ・ 就業規則等により常勤の勤務時間が週 32 時間を下回る場合は、勤務延時間数を週 32 時間（月 128 時間）で除する。
- ・ ただし、これは常勤の勤務時間数が 32 時間を下回る事業所において常勤換算をする場合の取扱いであり、常勤の勤務時間は就業規則等で定められる。週 32 時間以上を勤務する者が常勤職員であるということではない。

● 運営基準

（１）重要事項の説明及び交付、サービス提供開始の同意確認

介護サービス事業者は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、介護従事者等の勤務の体制その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得なければならない。

利用者に対し適切なサービスを提供するため、利用申込者又はその家族に対して「重要事項説明書」の内容について懇切丁寧に説明を行い、当該事業所からサービスを受けることの同意を得るとともに、当該「重要事項説明書」を利用者に交付しなければならない。

なお、「重要事項説明書」の交付後、当該事業所からサービス提供を受けることについて利用申込者の同意を得なければならないが、当該同意の確認は、利用者及び事業所双方の保護の立場から、「契約書」等の書面によって確認することが望ましい。

※ 「重要事項説明書」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

指定居宅サービス事業者のページ：

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.html>

「事業者様式ライブラリー」▶▶ 2. 重要事項説明書モデル様式

「ポイント」

- ・ 利用者の障がい特性などを踏まえた丁寧な説明をしているか。
- ・ 重要事項説明書を事前に利用者に交付、説明し、同意を得ているか。
- ・ 利用者が署名捺印できない場合は、利用者の家族など代理人に署名捺印を得ているか。
- ・ やむを得ず署名を代筆する場合でも、本人の了承を得て、代筆者名を記載しているか。
- ・ 重要事項説明書の内容（特に、営業日・営業時間・休日・通常のサービスの実施地域など）は、堺市に届け出ている運営規程の内容と一致しているか。

（２）サービス提供の拒否の禁止

介護サービス事業者は、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならない。

原則として、事業者は利用申込に対しては応じなければならないものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービス提供を拒否することは禁止されている。

また、憲法第 14 条において保障されている法の下での平等の趣旨に基づき、人種、信条、性別、社会的身分又は門地を理由としてサービス提供を拒否することは一切認められない。

【正当な理由】

- ① 事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- ② 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の実施地域外である場合
- ③ その他利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することができない場合

《ポイント》

- ・ 正当な理由なくサービスを拒否していないか。

（３）サービス困難時の対応

介護サービス事業者は、通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定事業者等への紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。

《ポイント》

- ・ 廃止・休止はもとより、利用者にサービス提供が困難になった場合には、利用者処遇の観点から、居宅介護支援事業所と連携を密にし、利用者の引継ぎを円滑にするよう努めているか。

（４）居宅サービス計画に沿ったサービス提供

介護サービス事業者は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合は、当該計画に沿ったサービスを提供しなければならない。

介護サービス事業者は居宅サービス計画に基づいてサービス提供を行わなければならない。

利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合や、状態の変化等により追加的なサービスが必要となった場合は、居宅介護支援事業所への連絡、その他の必要な援助を行わなければならない。

サービス事業所の判断で居宅サービス計画に位置付けられていないサービスを行うことは、利用者に対する効果的な介護等の妨げとなるばかりでなく、場合によっては要介護状態の重度化を招くこともあることから、居宅介護支援事業所と十分な連携を執る必要がある。

「ポイント」

- ・ サービス担当者会議においては、サービスに要する時間や医療的ケアの有無などサービス提供にあたっての留意事項、想定される緊急の対応などを含めて適切に居宅サービス計画に反映されるよう努めているか。
- ・ 居宅介護支援事業所と相談することなく、サービス内容を変更していないか。
- ・ 通所介護の個別機能訓練加算などを算定する場合には、その必要性が居宅サービス計画に位置づけられていることを確認してサービスを提供しているか。
- ・ サービス内容の変更が生じた場合は、すみやかに居宅介護支援事業所に連絡し、居宅サービス計画に反映するよう日ごろから居宅介護支援事業所と連携を図っているか。
- ・ サービス提供を通じて把握した利用者の心身の状況の変化や利用者の希望などについては、居宅介護支援事業所に適切に伝えているか。

（５）身分を証する書類の携行

訪問サービス（訪問介護、訪問看護等）の事業者は、訪問介護員、看護師等に身分を証する書類を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときはこれを提示すべき旨を指導しなければならない。

特に、居宅を訪問するサービス事業者にあつては身分を明らかにする証書や名札等を携行し、利用者が安心して介護でサービスを受けられるよう配慮しなければならない。

【身分を証する書類の記載すべき事項等】

- ① 事業所の名称
- ② 訪問介護員等の氏名
- ③ 職種（管理者・サービス提供責任者等）
- ④ 訪問介護員等の職能（介護福祉士、看護師、准看護師など） ※望ましい
- ⑤ 写真の貼付 ※望ましい

「ポイント」

- ・ 利用者やその家族との信頼関係を構築するよう努めているか。

（６）サービス提供の記録

介護サービス事業者は、サービスを提供した際には、当該サービス提供日及び具体的な内容、利用者の心身の状況その他必要な事項を記録しなければならない。

また、利用者からの申出があった場合には、文書の交付又は利用者の用意する手帳等に記載するなどの方法により、提供したサービスの具体的な内容等の情報を利用者に対して提供しなければならない。

サービス提供の記録には、単にサービス内容を記載するのではなく、今後のサービス提供に活かすため、利用者

の心身の状況等について把握したことについても記録しておく必要がある。

また、サービス提供を行ったかどうかの立証責任は居宅サービス事業者等であり、サービス提供の記録がない場合は、サービス提供がなかったものとして不正請求等の疑いを生じることとなる。

なお、サービス提供の記録にあたっては、その都度、記録の整備、利用者の確認印の受領を行っておくことが望ましい。

《ポイント》

- ・ サービス提供の内容やこれに要した時間が請求と合致するように明確に記載されているか。
- ・ 買物代行などを行った場合は、預かり金やおつりなどを記録しているか。
- ・ 通院介助を行った場合は、単なる待ち時間を明確にしているか。
- ・ 通所介護の個別機能訓練を行った際には、個別機能訓練の実施時間、訓練内容、担当者名等を記載しているか。
- ・ サービス提供の記録は、サービス提供の都度、記録するとともに、利用者に提供したサービスの内容を確認してもらっているか。
- ・ 利用者の確認印や利用者宅に訪問簿を設けるなど、サービス提供の実績が証明できるよう努めているか。
- ・ サービス提供記録には、当日の利用者の心身の状況や利用者の意向なども記載し、サービス提供を通じた利用者の把握に努めているか。

（７）提供サービスの基本的取り扱い方針

介護サービス事業者は、利用者の要介護・要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行わなければならない。

介護サービス事業者等は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。

「サービスの質の評価」については、指定基準で義務付けられており、利用者の立場に立って自己評価を事業所全体で行う必要がある。

《ポイント》

- ・ 定期的に「サービスの質の評価」を事業所全体で実施し、サービスの向上につなげているか。
- ・ 実施した「サービスの質の評価」については、重要事項説明書に添付するなど積極的に公表を行っているか。

(8) 提供サービスの具体的取扱方針

介護サービス事業者は、基準に定められた具体的取扱方針に基づき、適切なサービス提供又は支援を行わなければならない。

介護サービス事業者等のサービス提供にあたっては、「具体的取扱方針」に定められた手続き等に基づき、適切なサービス提供又は支援を行わなければならない。

特に、居宅介護支援事業者にあつては、当該具体的取扱方針に定められた手続きを行わなければ運営基準減算の対象となるので、「自主点検シート」などを活用し、指定基準等を確認しておく必要がある。

«ポイント»

【共通】

- ・ サービス提供にあたっては、サービスの提供方法や内容、目的などについて、十分に利用者及びその家族に理解してもらうよう努めているか。
- ・ 介護技術の進歩に対応した適切な介護技術をもってサービス提供にあたっているか。

【特定施設入居者生活介護】

- ・ 漫然かつ画一的なものとならないよう配慮してサービス提供を行っているか。
- ・ 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行っていないか。
- ・ やむを得ず身体拘束を行う場合は、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録しているか。

【福祉用具貸与】

- ・ 貸与する福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行っているか。
- ・ 利用者等からの要請に応じて、貸与した福祉用具の使用状況を確認し、必要な場合は、使用方法の指導、修理等を行っているか。
- ・ 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止並びに利用者を介護する者の負担の軽減のため、その目標を設定し計画的に行われているか。
- ・ 福祉用具貸与計画を作成し、福祉用具が適切に選定・使用されるよう、専門的知識に基づき相談に応じるとともに、目録等の文書を示して福祉用具の機能、使用方法、利用料等の情報を提供し、個別の福祉用具の貸与に係る同意を得ているか。

【福祉用具販売】

- ・ 販売する特定福祉用具の機能、安全性、衛生状態等に関し、点検を行っているか。
- ・ 福祉用具専門相談員は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえた販売目標、具体的なサービスの内容等を記載した特定福祉用具販売計画を利用者又はその家族の同意の上作成し、交付しているか。

【居宅介護支援】

- ・ 居宅サービス計画の作成又は変更にあたり、継続的な支援という観点に立ち、支給限度額の枠があることのみをもって、特定の時期に偏って継続が困難な、また、必要性の乏しい居宅サービスの利用を助長する

ようなことをしていないか。

- ・ 居宅サービス計画の作成又は変更にあたっては、利用者の希望や課題分析の結果に基づき、介護給付等対象サービス以外の市町村保健師等による保健サービス、市町村が一般施策として行う配食サービスや地域での見守り活動、医療サービス等も含めて居宅サービス計画に位置付けているか。
- ・ 居宅サービス計画の作成及び変更にあたっては、利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族に面接して、適切な課題分析（アセスメント）に基づき居宅サービス計画の原案を作成しているか。
- ・ 居宅サービス計画の作成及び変更にあたってはサービス担当者会議を開催しているか。
- ・ 作成及び変更した居宅サービス計画は、利用者及びサービス担当者に交付しているか。
- ・ 居宅サービス計画に位置付けたサービスの個別サービス計画書を居宅サービス事業所から受領しているか。
- ・ 居宅サービス計画の実施状況の把握のため、毎月モニタリングを実施しているか。

（９）サービス提供計画の作成

介護サービス事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載したサービス提供計画を作成しなければならない。

サービス提供計画は居宅サービス計画の内容に沿って作成されなければならない。

サービス提供計画の作成にあたっては、その内容について利用者やその家族に説明し、同意を得なければならない。

サービス提供計画を作成した際には、当該サービス提供計画を利用者に交付しなければならない。

サービス提供計画の作成後、当該サービス提供計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該サービス提供計画の変更を行うものとする。

サービス提供計画とは、具体的には、訪問介護計画、訪問看護計画、訪問リハビリテーション計画、通所介護計画、通所リハビリテーション計画、短期入所生活介護計画、短期入所療養介護計画、特定施設サービス計画、福祉用具貸与計画、特定福祉用具販売計画、定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画、夜間対応型訪問介護計画、地域密着型通所介護計画、認知症対応型通所介護計画、小規模多機能型居宅介護計画、認知症対応型共同生活介護計画、地域密着型特定施設サービス計画、地域密着型施設サービス計画、看護小規模多機能型居宅介護計画、施設サービス計画であり、介護サービス事業所または施設ごとに作成するものである。

サービス提供計画の作成の具体的な取扱いについては、「指定居宅サービス等及び介護予防サービス等に関する基準について」（平成 11 年 9 月 17 日老企第 25 号）、「指定地域密着型サービス及び指定地域密着型介護予防サービスに関する基準について」（平成 18 年 3 月 31 日老計発第 0331004 号・老振発第 0331004 号・老老発第 0331017 号）、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準について」（平成 12 年 3 月 17 日老企第 43 号）、「介護老人保健施設の人員、施設及び設備並びに運営に関する基準について」（平成 12 年 3 月 17 日老企第 44 号）または「介護医療院の人員、施設及び設備並

びに運営に関する基準について」(平成 30 年 3 月 22 日老老発 0322 第 1 号)を参照されたい。

※「サービス提供計画」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

指定居宅サービス事業者のページ：

<http://www.pref.osaka.lg.jp/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.html>

「事業者様式ライブラリー」▶▶ 4. 各種記録モデル様式 ▶▶ 介護計画

(10) 同居家族へのサービス提供の禁止

訪問介護事業者、(介護予防)訪問看護事業者及び第 1 号訪問事業者は、訪問介護員等及び看護師等に、その同居の家族である利用者に対するサービスの提供をさせてはならない。

同居家族へのサービス提供にかかる報酬請求は、不正請求として行政処分の対象となる。

(11) 勤務体制の確保

介護サービス事業者は、利用者に対し、適切なサービス提供ができるよう事業所ごとに、介護従事者等の勤務の体制を定めておかなければならない。

介護サービス事業者は、介護従事者の資質の向上のために、その研修機会を確保しなければならない。その際全ての介護従事者(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、法第 8 条第 2 項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。)に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じなければならない。

介護サービス事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより介護従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

介護サービス事業者は、原則として、介護従事者等との雇用関係を書面等により明確にしておくとともに、月ごとの勤務表を作成し、日々の勤務時間、職務の内容、常勤・非常勤の別、他職種との兼務関係等について明確にしておく必要がある。

勤務予定が明確でない場合には、安定した利用者へのサービス提供が損なわれる可能性があることから、勤務予定と勤務実績を明確に記録しておく必要がある。

また、勤務実態が勤務表や出勤簿、タイムカード等で明確でない場合は指導の対象となるとともに、人員基準違反の疑いが生じることから、事業所においては、勤務実態の明確化に努める必要がある。

認知症介護に係る基礎的な研修の受講の義務付けについては、無資格者がいない訪問系サービス(訪問入浴介護を除く)、福祉用具貸与、居宅介護支援を除く全サービスが対象となる。

(12) 業務継続計画の策定等

介護サービス事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という。)を

策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。

介護サービス事業者は、介護従事者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施しなければならない。

介護サービス事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

業務継続計画の策定にあたっては、「介護施設・事業所における感染症発生時の業務継続ガイドライン」及び「介護施設・事業所における自然災害発生時の業務継続ガイドライン」を参照されたい。業務継続計画の策定、研修及び訓練の実施については、事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。

(13) 衛生管理等

介護サービス事業者は、介護従事者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行わなければならない。

介護サービス事業者は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めなければならない。

介護サービス事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備すること。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施すること。

感染症が発生し、又はまん延しないように講じる措置については、事業所に実施が求められるものであるが、他のサービス事業者との連携等により行うことも差し支えない。

(14) 秘密保持

介護サービス事業者の従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。

介護サービス事業者は、当該事業所の従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じなければならない。

介護サービス事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族等の個人情報を用いる場合は当該家族等の同意を、あらかじめ文書により得ておかなければならない。

秘密保持に必要な措置とは、例えば、就業規則に「利用者及びその家族等の情報を漏洩してはならない。」

という規定を定めておくこと、雇用開始時に従業員から「利用者及びその家族等の情報を漏洩しない。」という誓約書の提出を受けるなどが挙げられる。

また、元従業員の秘密漏洩防止のための必要な措置については、例えば、従業員との雇用契約にあたり、退職後であっても秘密漏洩を行った場合の違約金の定めを置くなどの措置があげられる。

秘密保持に関しては、平成 17 年 4 月 1 日に全面施行となった「個人情報保護に関する法律」を踏まえた対応をお願いしたい。

なお、個人情報保護法の概要及びガイドライン、個人情報保護規程の参考例等については、下記ホームページも参照されたい。

■ 「医療・介護関係事業者における個人情報の適正な取り扱いのためのガイダンス」
(厚生労働省)

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000027272>

(15) 苦情解決

介護サービス事業者は、提供したサービスにかかる利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情受付の窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録しなければならない。

※苦情相談の連絡先として記載すべきもの：事業者、堺市（介護保険課とサービス提供実施地域内の全ての区役所地域福祉課介護保険係）、サービス提供実施地域内の全ての市町村（介護保険担当課）、大阪府国民健康保険団体連合会など

苦情対応については、介護保険法第 23 条に基づく市町村が行う調査及びこれに基づく助言指導を受けるとともに、市町村から改善を求められた場合には指導又は助言に従って改善を行わなければならない。

また、介護サービス等事業者は、苦情処理の第三者機関である国民健康保険団体連合会においても、介護保険法第 176 条第 1 項第 2 号に基づく調査に協力する義務があり、同連合会の指導又は助言に従って必要な改善を行う必要がある。

※「苦情（相談）対応記録」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

指定居宅サービス事業者のページ：

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090100/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.htm>

「事業者様式ライブラリー」▶▶ 5. その他の様式例

《ポイント》

- ・利用者からの要望・相談については、単に苦情と捉えずに、今後のサービス提供に活かすための素材として取扱っているか。
- ・苦情を受けた場合には、速やかに対応するとともに、その経過等を記録し、場合により、居宅介護支援事業所や市町村とも連携して対応しているか。

(16) 虐待の防止

介護サービス事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 当該事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、介護従事者に周知徹底を図ること。
- (2) 当該事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- (3) 当該事業所において、介護従事者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- (4) (1)～(3)に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

虐待は、介護保険法の目的の1つである高齢者の尊厳の保持や、高齢者の人格の尊重に深刻な影響を及ぼす可能性が極めて高く、介護サービス事業者は、虐待の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応を踏まえ、虐待の防止のために必要な措置を講じなければならない。

(17) 事故発生時の対応

介護サービス事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じなければならない。

介護サービス事業者は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録しなければならない。

介護サービス事業者は、利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行わなければならない。

事故発生時の対応については、その対応方法についてマニュアルを整備するなどあらかじめ定めておく必要がある。また、介護サービス事業者は、賠償すべき事態において速やかに賠償を行うため、損害賠償保険に加入しておく必要がある。さらに、事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発防止の対策を講じ、その改善策を実施していく必要がある。日ごろから、事故には至らなかった「ひやり・はっと」の事例についても記録し、再発防止の取組等について、事業所内で情報共有しておくことが望ましい。

※ 「事故・ひやりはっと報告書」のモデル様式については、大阪府のホームページを参照

指定居宅サービス事業者のページ：

<https://www.pref.osaka.lg.jp/o090100/jigyoshido/kaigo/kaigoyoushiki.html>

「事業者様式ライブラリー」▶▶ 5. その他の様式例

«ポイント»

- ・ 「事故報告」や「ひやりはっと」については、事実関係だけでなく、再発防止のための方策を検討し、記録しているか。
- ・ 事故報告書は、市町村と相談の上、すみやかに市町村に提出しているか。

(18) 運営推進会議・介護・医療連携推進会議の実施（地域密着型サービス事業所のみ）

地域密着型サービス事業者は、運営推進会議を設置し、活動状況を報告し、当該会議による評価を受けるとともに、当該会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けなければならない。

・運営推進会議の概要

頻度：おおむね6月に1回以上（小規模多機能型居宅介護・看護小規模多機能型居宅介護等においてはおおむね2月に1回以上）

構成員：利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、地域包括支援センターの職員、
地域密着型通所介護について知見を有する者 等

内容：活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く

その他：運営推進会議における報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表しなければならない

5 . 指定通所介護等事業所における宿泊サービスの実施

指定通所介護事業所等の設備を利用した宿泊サービスの提供について、届出制度の導入と事故報告の仕組みを導入するよう省令が改正されました。

(1)運営指針の制定

指定通所介護等事業所における宿泊サービスの最低限の質を確保するため、国の運営指針が制定されました。また、本市においても、宿泊サービスの最低限の質を担保することを目的として取扱い要領を定めておりますので、宿泊サービスを提供する場合はこれらに従い適切に行ってください。

国の指針及び堺市の取扱い要領は堺市ホームページに掲載しています。

○国の運営指針

「指定通所介護事業所等の設備を利用し夜間及び深夜に指定通所介護等以外のサービスを提供する場合の事業の人員、設備及び運営に関する指針」（平成 27 年 4 月 30 日施行）

○堺市の取扱い要領

「堺市指定通所介護事業所等の設備を利用し夜間及び深夜に指定通所介護等以外のサービスを提供する場合の事業の人員、設備及び運営に関する取扱いを定める要領」（平成 27 年 4 月 30 日施行）

(2)実施の届出

宿泊サービスの実施に当たっては、堺市への届出が必要です。届出を行わずに宿泊サービスを実施した場合には、指定通所介護等事業所の運営基準違反となり、指導対象となります。届出様式は堺市ホームページに掲載しています。

堺市ホームページ（指定通所介護等事業所における宿泊サービス関係）

堺市ホームページトップの画面上部「健康・福祉」▶▶ 福祉・介護 ▶▶ 高齢者福祉 ▶▶ 事業者向け情報 ▶▶ 介護事業 ▶▶ 居宅サービス事業・介護予防サービス事業・居宅介護支援事業関係 ▶▶ 指定通所介護事業所等における宿泊サービスについて

(3)事故発生時の対応

夜間・深夜の宿泊等のサービスを提供中に起きた事故については、事故状況の記録を行う必要があります。また、事故の状況によっては市町村への報告が必要です。堺市における事故報告書の取り扱いは、介護サービスの提供中の事故と同様です。

(4)延長加算の取り扱い

指定通所介護等の設備を利用して宿泊サービスの提供を受ける利用者に対しては、延長加算の算定が不可となります。